

華夏海灣塑膠股份有限公司（網路版）		頁 序	1/3
分 類	人資管理	編 號	CC06-0000-R2
名 稱	員工申訴及意見反應處理辦法	制定日期	2006/03/14
制定單位	管理部	修訂日期	2014/01/23

1. 制定目的

本公司為保障員工權益，協助解決員工工作上的問題，促進勞資和諧，改善管理制度及營運績效，特訂定本辦法。

2. 適用範圍

本公司**員工**之申訴及意見反應案，除性騷擾案件依集團標準書「台聚關係企業性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」申訴外，依本辦法辦理。性騷擾案件之申訴亦可投入此申訴信箱。

3. 名詞定義

3.1 員工申訴

員工認為在工作上受到不公平或不合理的對待或權益受損，經向其直屬課（含）級以上之主管反應後，仍無法獲得妥善解決時，可提出口頭或書面申訴，尋求幫助和解決。

3.2 意見反應

意見反應範圍包括：

3.2.1 勞動條件。

3.2.2 勞工福利。

3.2.3 安全衛生。

3.2.4 管理制度及措施。

3.2.5 上司與部屬間或部門之間的溝通與協調。

3.2.6 其他有關促進勞資和諧、提升營運績效事項。

4. 權責單位

項次	作業別	作業內容重點	主辦	協辦
4.1	提出申訴申請或意見反應	自認受到不當工作對待之員工，可提出申訴申請。 對公司的管理及營運建議案。	申訴人 反應人	人事課
4.2	受理申訴/意見反應表	申訴人/反應人得以口頭或書面提出申訴，由人事課受理。	人事課	申訴人
4.3	調查與處理	指派人員調查、處理。	管理部 經理	人事課 關係人
4.4	處理結果	將處理結果告知申訴人/反應人。	管理部	--
4.5	後續追蹤	事後追蹤以確保處理措施有效執行。	管理部	--

非管制文件，使用前請上公司KM平台確認其是否為最新版。

華夏海灣塑膠股份有限公司（網路版）		頁 序	2/3
分 類	人資管理	編 號	CC06-0000-R2
名 稱	員工申訴及意見反應處理辦法	制定日期	2006/03/14
制定單位	管理部	修訂日期	2014/01/23

5. 流程圖略。

6. 執行內容

6.1 提出申訴/反應申請

6.1.1 申訴人/反應人應自事實發生之日起三個月內，向人事課課長提出申訴。

6.1.2 申訴應以「申訴及意見反應表」（表單 A）為之，投入申訴信箱或親送人事課，必要時並得以口頭方式提出，但應於三日內補提「申訴/意見反應表」，亦得由申訴人/反應人親至人事課向人事課長陳述，人事課長將其陳述記錄於「申訴及意見反應表」內，並向申訴人/反應人朗讀或使其閱讀，確認內容無誤後，由申訴人/反應人簽名；或以 e-mail 方式寄至「華夏員工申訴信箱」（cgtfstaffask@cgpc.tw）（收件者位置在『華夏/頭份/**管理部**』清單內），「申訴及意見反應表」請至華夏標準書網站(<http://cgpc-tfweb/km/sop1/default.htm>)/表單/)中下載。

另設置實體申訴信箱於南北廠警衛室，人事課每日應開箱一次。

6.1.3 「申訴及意見反應表」應載明下列事項：

(1) 申訴人/反應人姓名、服務單位、職稱、聯絡電話及申訴/反應日期。

(2) 申訴/意見反應事實內容、發生日期、地點及希望獲得處理方式。

6.2 受理「申訴及意見反應表」

6.2.1 人事課長受理申訴/意見反應案後，需立即將此申訴/意見反應案通報**管理部**經理，**管理部**經理評估申訴案由後，可視申訴/意見反應狀況，指示後續處理方式。

6.2.2 「申訴及意見反應表」必須使用真實姓名，如為匿名、冒名、化名，人事課長應立即予以銷毀。

6.3 調查與處理

6.3.1 **管理部**經理視情節輕重，可指定相關人員進行調查，並針對公司管理階層應採取之行動提出意見，以解決申訴事項。

6.3.2 為處理申訴案件，必要時得通知當事人及關係人到場說明，非有正當理由，不得拒絕。

6.3.3 處理過程應盡可能保密，以保護當事人。

6.4 處理結果

管理部應將處理結果告知申訴人/反應人。

非管制文件，使用前請上公司KM平台確認其是否為最新版。

華夏海灣塑膠股份有限公司（網路版）		頁 序	3/3
分 類	人資管理	編 號	CC06-0000-R2
名 稱	員工申訴及意見反應處理辦法	制定日期	2006/03/14
制定單位	管理部	修訂日期	2014/01/23

6.5 後續追蹤

6.5.1 申訴/意見反應應自提出內容完備之書面申請表或完成口頭申訴起三個月內結案。申訴人及申訴之關係人對申訴案之決議有異議者，得於收到決議影本資料十日內提出申覆。經結案後，不得就同一事件，再提出申訴。

6.5.2 對申訴案件應採取追蹤及監督，確保相關補正措施有效執行，以避免相同事件或報復情事發生。

6.6 意見反應

6.6.1 案件處理中如發現有偽証、誣陷、矇欺、侮辱及惡意中傷涉及違規情事時，將依公司相關規章處理。

6.6.2 意見反應案件經處理後，對公司之管理或營運有顯著效益時，由人事課建議給予適當之獎勵。

7. 衍生表單

7.1 表單 A：申訴及意見反應表 CC06-0000-A1

8. 相關表單

無。

9. 參考文件

無。

10. 修正沿革

10.1 R1 版（2011/09/23）

10.1.1 標準書名稱變更為「員工申訴及意見反應處理辦法」。

10.1.2 增設申訴信箱。

10.1.3 增加意見反應及其範圍與規定。

10.1.4 取消提報 PC/SC 會議討論的做法。

10.1.5 表單名稱變更為「申訴及意見反應表」。

10.2 R2 版（2014/01/23）

10.2.1 依新標準書架構排版，其編號重新編排。。

10.2.2 因應組織異動，修訂制定單位名稱，如文中權責涉及者，亦一併修正。

申訴及意見反應表

申訴人/反應人姓名：	申訴人/反應人服務單位：
申訴人/反應人職稱：	申訴人/反應人聯絡電話：
申訴事實/意見反應內容、發生日期、地點：(若超過壹頁，請自行影印續加。)	
希望獲得處理方式：	
申訴人/反應人（簽名）：	受理人（簽名）：
日期：	日期：

註：

1. 以口頭申訴/反應者，受理人應作成記錄，經向申訴人朗讀或使其閱讀，確認內容無誤後，由申訴/反應人簽名。
2. 以書面申訴/反應者，應由申訴/反應人本人簽名。
3. 以口頭或書面申訴/反應，均應詳實填妥本表各欄項目。